

Bilan semestriel des Événements indésirables et réclamations/plaintes orale

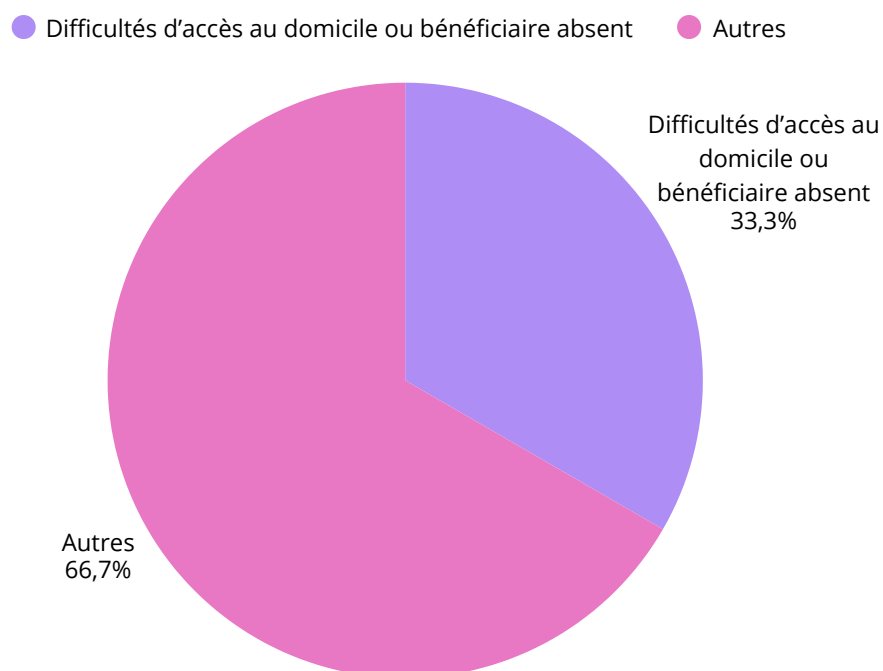
De janvier à juin 2026

Assistance Dépendance Compléa, Agence de Rueil Malmaison

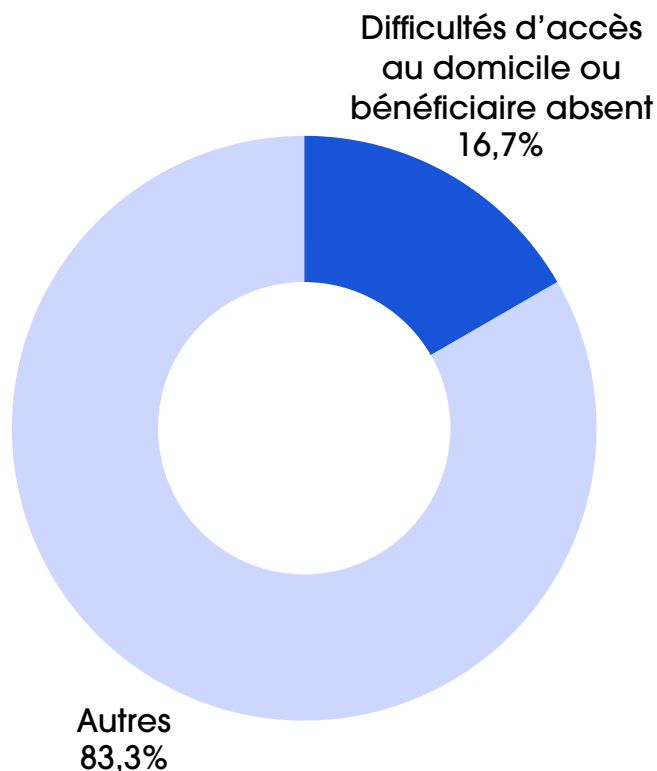
Nombre des signalements

Événements indésirables (EI) et graves (EIG)	
Période	de janvier à juin 2026
EI	3
EIG	0
Réclamations, plaintes orale	23

Répartition des EI par typologie



Les 3 typologies les plus signalées



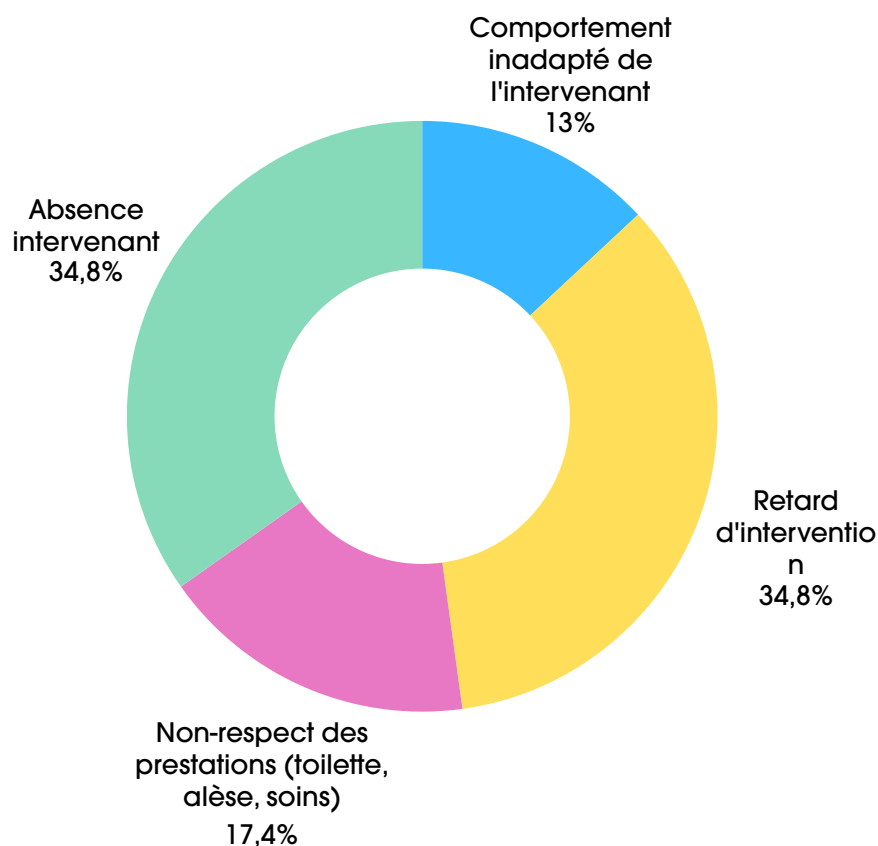
Les deux principales typologies d'événements indésirables sont les difficultés d'accès au logement (16.7%) et "autres" (83.3%) liés en majorité à la présence d'insectes au domicile et à une panne de réveil. Ces motifs représentent 100 % des événements recensés et traduisent principalement des problématiques organisationnelles nécessitant des actions d'amélioration ciblées sur la sensibilisation auprès des salariés et des usagers sur les questions d'accès au logement.

Les EIG signalées



- Aucun événement indésirable grave (EIG) n'a été signalé sur la période de janvier à juin 2026.

Répartition des Réclamations par typologie



Les réclamations concernent principalement les retards (34.8 %), les absences intervenant (34.8%) et le non respect des prestations (17.4%). Ces trois typologies représentent 87% des réclamations enregistrées soulignent la nécessité de renforcer le suivi des salariés sur la tenue des plannings et des besoins exprimés par les usagers.



Actions d'amélioration

<u>Axe d'amélioration</u>	<u>Action à mener</u>
Organisation des prestations	Fiabiliser les plannings et les transmissions afin de limiter les retards, oublis et erreurs de coordination.
Gestion des remplacements	Renforcer l'anticipation et le suivi des remplacements pour garantir la continuité des prestations.
Accès au domicile	Sécuriser la gestion des clés, badges, codes d'accès et contacts d'urgence.
Actes essentiels	Renforcer la vigilance sur les toilettes, repas, médicaments, transferts et accompagnements essentiels.
Formation des professionnels	Poursuivre les actions de sensibilisation et de formation aux bonnes pratiques et à la gestion des risques.
Qualité des prestations	Renforcer les appels qualité, les visites à domicile.
Traçabilité des EI, réclamation, plainte	Améliorer l'enregistrement, le suivi et l'analyse EI, réclamation, plainte.
Analyse des EIG	Réaliser une analyse systématique des événements graves afin d'identifier les causes et prévenir leur récurrence.
Amélioration continue	Suivre régulièrement les indicateurs EI/EIG pour évaluer l'efficacité des actions mises en place.



Bienvieillir accompagne l'âge et le handicap.